Customer Journey Map

ПЕРСОНА

Алексей, 28 лет

Фриланс-разработчик

Цели: Работать комфортно из любого места, сохранить здоровье спины 👤 ПЕРСОНА

Фриланс-разработник Цели: Работать комфортно из любого места, сохранить здоровье спины **≗ ПЕРСОНА**

Алексей, 28 лет

Фриланс-разработчик

Цели: Работать комфортно из любого места, сохранить здоровье спины

ЭТАПЫ ПУТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

1. ЭТАП: ОСОЗНАНИЕ ПРОБЛЕМЫ

ДЕЙСТВИЯ:

- . Замечает боли в спине после долгой работы . У Разочарование . Ноутбук перегревается на коленях . Ищет в Google "эргономика ноутбука" . У Беспокойство о здоровье . Неудобно работать длительное время
- Читает о проблемах осанки

эмоции:

■ БОЛИ:

- Болит шея и спина

УЛУЧШЕНИЯ:

- Образовательный контент о эргономике
- Чек-лист "5 признанов плохой осанки"

2. ЭТАП: ПОИСК РЕШЕНИЯ

ДЕЙСТВИЯ:

- Спишком много вариантов
 Непонятно что выбрать
- Цены кажутся высокими

- Сравнительная таблица моделей
 Видеообзоры от реальных пользователей

3. ЭТАП: ПОКУПКА И ПОЛУЧЕНИЕ

ДЕЙСТВИЯ:

- Оформляет заказ на сайте
 Отслеживает доставку

Получает посылку Распаковывает и проверяет

📕 эмоции:

- В Ожидание
 В Радость от покупки
 В Нетерпение

■ БОЛИ:

- Сложная форма заказа
 Долгая доставна
- Непонятная инструкция по сборке

УЛУЧШЕНИЯ:

- Упрощенная форма заказа (3 поля)
 SMS-уведомления о статусе доставки
- Видео-инструкция по сборке

4. ЭТАП: ИСПОЛЬЗОВАНИЕ

ДЕЙСТВИЯ:

- Собирает подставку
 Настраивает высоту и угол
 Работает с комфортом
- Рекомендует друзьям

📕 ЭМОЦИИ:

- В Удовольствие от простой сборки
 № Комфорт при работе

УЛУЧШЕНИЯ:

- Спажно настроить идеальную высоту
 QR-иод на упаковке с инструкцией
 Шум вентиляторов иногда мешает
 Приложение с напоминаниями о перерывая

5. ЭТАП: ЛОЯЛЬНОСТЬ

ДЕЙСТВИЯ:

- Понупает дополнительные аксессуары
- Понупает дополнительных
 Участвует в коммыюнити
- Рекомендует бренд

= эмоции:

- В Привязанность к бренду
 Нет программ лояльности
 Гордость за правильный выбор
 Сложно почистить подставку
- БОЛИ:

УЛУЧШЕНИЯ:

- Программа лояльности с накопительными скидками • Онлайн-сообщество пользователей с советами